

Processo n.º 1644/2025

Sentença n.º 443/2025

SUMÁRIO:

1. Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, cabendo-lhe a escolha entre a reparação e a substituição, nos termos do artigo 15.º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.
2. No caso de a coisa ter sido entregue no domicílio do consumidor e instalada pelo profissional, o direito à substituição da coisa inclui a entrega da nova coisa no domicílio do consumidor e a instalação pelo profissional.

1. PARTES

Reclamante: ---, devidamente identificada nos autos;

Reclamada: --- devidamente identificada nos autos.

2. OBJETO DO LITÍGIO

A reclamante pede a substituição da máquina de lavar roupa comprada à reclamada.

3. PROCESSO E AUDIÊNCIA DE JULGAMENTO

A 4 de setembro de 2025, realizou-se audiência de julgamento. Estiveram presentes a reclamante e a reclamada, que prestaram depoimentos de parte. Foi alcançado um acordo condicional, segundo o qual a reclamante permitia a deslocação da equipa da reclamada a sua casa e a reclamada se comprometia a substituir a máquina, caso fosse esse o parecer da equipa.

Ficou também acordado que, não sendo a equipa de parecer que devia haver lugar à substituição, toda a documentação seria enviada ao tribunal para decisão.

No dia 24 de setembro de 2025, na sequência do pedido do tribunal para junção da documentação resultante da visita, a reclamada enviou um e-mail dizendo que “Recebemos informação por parte da assistência técnica da marca, que a Reclamante recusou a visita dos técnicos à sua morada, afim da resolução do problema”.

No dia 3 de outubro de 2025, a representante da reclamante enviou um e-mail relatando que “após visita da entidade "---", a mesma comunicou que a máquina não seria substituída, sugerindo a reparação de um módulo de programação, uma vez que a mesma aparenta ter esse módulo com defeito”.

A reclamada foi contactada várias vezes por e-mail e telefonicamente pelo centro para apresentar o relatório. Ao telefone disseram sempre que iriam enviar, contrariando a versão anterior de que a visita não teria ocorrido, mas nunca enviaram a documentação solicitada.

Não sendo razoável continuar à espera do envio da documentação pela reclamada, cumpre decidir com a informação disponível nos autos.

4. FUNDAMENTAÇÃO

4.1. DE FACTO

A reclamante e a reclamada celebraram um contrato de compra e venda de uma máquina de lavar roupa. A data da fatura é dia 13/1/2025. A máquina que foi entregue não correspondia à inicialmente acordada, por falta de stock, tendo a reclamante aceitado a alteração (e pago mais 8 € por isso).

A reclamante pagou também o serviço de entrega e instalação da máquina.

Depois de a equipa de montagem se ter ido embora, a reclamante constatou que a máquina estava partida na parte superior. Tinha também alguns problemas na lavagem, nomeadamente o não escoar totalmente a água que fica presente no tambor. Ambas as desconformidades estão documentadas fotograficamente no processo.

A reclamante solicitou a reparação ou a substituição, tendo a reclamada respondido que a racha na máquina terá sido causada depois da montagem. Contudo, nas fotos que enviou, a máquina está embalada ou já colocada debaixo da bancada da reclamante pelo que não é possível ver esse ângulo do aparelho. Estando o ónus da prova do seu lado, não conseguiu a reclamada demonstrar que a desconformidade decorre de má utilização posterior à entrega.

Na audiência, a reclamante acedeu a que a reclamada fosse a sua casa para verificarem a desconformidade. Contudo, apesar das várias solicitações do tribunal, a reclamada nunca enviou o relatório resultante dessa visita.

O tribunal considera que os elementos de prova existentes no processo, designadamente fotografias e vídeos, são suficientes para demonstrar a desconformidade da máquina de lavar roupa.

4.2. DE DIREITO

O Tribunal é competente para a resolução do presente litígio, ao abrigo do artigo 14.º-2 da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), segundo o qual “os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”, bem como ao abrigo dos artigos 4.º e 5.º do Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL).

As partes têm personalidade e capacidade judiciárias e são legítimas.

Não há nulidades, exceções ou questões prévias de que cumpra oficiosamente conhecer.

**

Entre o Reclamante e a Reclamada foi celebrado um contrato de compra e venda de uma máquina de lavar roupa, documentado por fatura com data de 13/1/2025. Como a Reclamada vendedora é uma sociedade comercial e a Reclamante comprou a máquina de lavar roupa para

uma utilização não profissional, estamos perante um contrato de compra e venda de bens de consumo, regulado pelo Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

No âmbito do DL 84/2021, o vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda (cfr. artigo 5.º do DL 84/2021). Nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 7.º, os bens devem “corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza”.

No caso, tendo em conta os factos dados como provados, conclui-se que a máquina de lavar roupa estava partida na parte superior e apresentava alguns problemas de funcionamento, não escoando totalmente a água no tambor.

Não é expectável que uma máquina de lavar roupa apresente estas características, pelo que estamos perante uma falta de conformidade com o contrato.

A reclamante pode, então, exercer os direitos previstos no artigo 15.º do DL 84/2021: reposição da conformidade, através da reparação ou substituição, redução proporcional do preço ou resolução do contrato.

A reclamante pretende a substituição da máquina de lavar roupa.

Nos termos do artigo 15.º, n.º 2, “o consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem”. A substituição deve ser feita a título gratuito (artigo 17.º, n.º 2), incluindo quaisquer despesas de entrega e instalação. Tendo a entrega e a instalação sido feitas pela reclamada no que respeita à máquina de lavar roupa desconforme, a reclamada tem o dever de, a título gratuito, proceder à entrega e instalação da nova máquina.

A substituição não é, neste caso, impossível ou desproporcionada, pelo que se deve declarar exercido esse direito pela reclamante, condenando-se a reclamada à obrigação de entrega e instalação de uma máquina de lavar roupa nova. A reclamante deve permitir a recolha da máquina de lavar roupa desconforme pela reclamada.

5. DECISÃO

Pelo exposto, julga-se procedente o pedido de substituição da máquina de lavar roupa. Condena-se a reclamada a entregar à reclamante e a instalar uma nova máquina de lavar roupa em conformidade com o contrato. A reclamante deve permitir a recolha da máquina desconforme pela reclamada.

Sem custas adicionais.

Notifique.

Lisboa, 7 de novembro de 2025.

A Árbitra

(Joana Campos Carvalho)